

# მომხმარებელთა კმაყოფილება კერძო და საჯარო სექტორში

ანა გოგოლაძე

მაია ბატიაშვილი

ანა მძინარაშვილი

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნეს სკოლაში მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად*

პროგრამა: ბიზნესის ადმინისტრირება-მენჯმენტი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: გიორგი აბაშიშვილი, ასოცირებული პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2019

## განაცხადი

როგორც წარდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის ავტორები, ვაცხადებთ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩვენს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

ანა გოგოლაძე

მაია ბატიაშვილი

ანა მძინარაშვილი

26/06/2019

## აბსტრაქტი

მომხმარებელთა კმაყოფილება დღესდღეობით უფრო აქტუალური გახდა, როგორც კერძო, ასევე საჯარო სექტორისთვის. სხვადასხვა ორგანიზაციები ეს იქნება საჯარო თუ კერძო, მომხმარებელთა კმაყოფილების გასაუმჯობესებლად ცდილობენ მოიპოვენ მეტი ინფორმაცია, ამით ისინი განსაზღვრავენ კმაყოფილების გაუმჯობესების მეთოდებს. კმაყოფილების მაღალი მაჩვენებლები, თავის მხრივ, მომხმარებელთა შენარჩუნების და ლოიალობის მყარ გარანტიას წარმოადგენს. კმაყოფილი მომხმარებელი მნიშვნელოვანი ფაქტორია კომპანიის კონკურენტული უპირატესობის მოპოვებაში და ასევე წარმატების მიღწევაში.

სამაგისტრო ნაშრომის მიზანია გავიგოთ მომხმარებელთა კმაყოფილება კერძო და საჯარო სექტორში, დავადგინოთ პრობლემები, განვსაზღვროთ ამ პრობლემების მნიშვნელობა და დავსახოთ მათი გადაჭრის გზები. ამისთვის ჩავატარებთ კვლევას, კერძო და საჯარო სექტორში როგორც რაოდენობრივ, ასევე თვისობრივსაც. გავაანალიზებთ მიღებულ შედეგებს. კონკრეტულ მაგალითებზე დაყრდნობით განვიხილავთ მომხმარებლის კმაყოფილებას და მის განმსაზღვრელ ფაქტორებს, თუ რა მეთოდებს იყენებენ ამისთვის და ბოლოს წარმოგიდგინთ რეკომენდაციებს.

## **Abstract**

Customer satisfaction has become more pressing now for private and public sectors. Different organizations will be public or private, trying to improve customer satisfaction and gain more information, thus determining methods of improvement. Satisfied customer is an important factor in obtaining competitive advantage of the company and to succeed.

Master's thesis is to understand the customer satisfaction in private and public sectors, to identify the problems, to determine the importance of these problems and to address ways of solving them. We will conduct research, private and public sector as quantitative and qualitative. We will analyze the results obtained. Based on specific examples, we will discuss customer satisfaction and its determining factors for what methods are used and finally recommend recommendations.